



Cette formation s'inscrit dans la suite logique de la 1ère session « démarche qualité, mode d'emploi ».

Elle s'adresse aux personnes appelées à mettre en œuvre la démarche dans leur structure. Au-delà du référentiel, elle donne des aptitudes à conduire des audits, une méthodologie et un savoir-faire qui peuvent être utiles pour les projets que vous pilotez au quotidien. C'est un état d'esprit, des réflexes à acquérir, avant tout.

Les deux journées seront animées par AFNOR Compétences, organisme de formation agrée reconnu comme leader français dans le domaine du management qualité.

La prochaine session se tiendra les 16 et 17 septembre 2013

à l'Agence des Territoires d'Auvergne

…Pour en savoir plus, contactez Stéphanie Frobert

s.frobert@ardt-auvergne.fr 04 73 19 59 96





PROGRAMME

Formation conçue et animée par l'organisme de formation AFNOR Compétences, avec Christina DEMORY DUFOUR formatrice.

Contenu des 2 jours de formation

Objectifs de la session

Connaître la méthodologie d'audit
Conduire des audits internes

Méthodologie pédagogique

La formation alterne apports méthodologiques et exercices d'application. Ces exercices s'appuieront sur des exemples cohérents avec les exigences du référentiel.

Contenu

Définir les objectifs de l'audit
Organiser les différentes phases de l'audit
Missions et déontologie de l'auditeur

Préparer l'audit

- Cadrer le mandatement de l'audit
- Collecter les documents nécessaires à sa réalisation : engagement de service, suivi des indicateurs qualité, fiches d'écart, enquête de satisfaction usager, etc.
- Elaborer le plan d'audit et le guide d'audit

Réaliser l'audit

- Préparer la réunion d'ouverture
- Conduire les entretiens et vérifier les engagements prévus au plan d'audit : observer les pratiques, vérifier la tenue des engagements
- Comportements et techniques de prise de notes efficaces
- Détecter et classer les écarts : non-conformités, remarques…

Conclure l'audit

- Synthèse et formalisation des écarts
- Recueil de l'assentiment des audités sur les écarts détectés et leur classement
- Préparation et animation de la réunion de clôture
- Rédaction du rapport d'audit
- Evaluation et suivi des actions correctives apportées



DATES ET HORAIRES

Cette formation aura lieu les 16 et 17 septembre 2013 de 9h00 à 17h00 à l'Agence des Territoires.

Pour y accéder : http://www.auvergnelife.tv/nous-contacter

Un cadre de restauration collective sera proposé. Le repas est à la charge des participants dans une limite de 15€.





Formation

DEMARCHE QUALITE, AUDITER ET MANAGER

« Accueil et accompagnement de nouveaux arrivants sur le territoire »

Nom .... Prénom ....

Structure .... Fonction..................................

Adresse ....…

Téléphone... E-mail.....................................

A retourner avant le 31 août 2013

A Stéphanie Frobert

Agence de Développement des Territoires
7 allée Pierre de Fermat
63178 Aubière
Fax 04.73.19.60.39
E-mail s.frobert@ardt-auvergne.fr

Tel 04 73 19 59 96

Pour suivre pas à pas la démarche Qualité, les réunions, les productions, les documents,… rendez-vous sur http://www.ocapa.biz



